

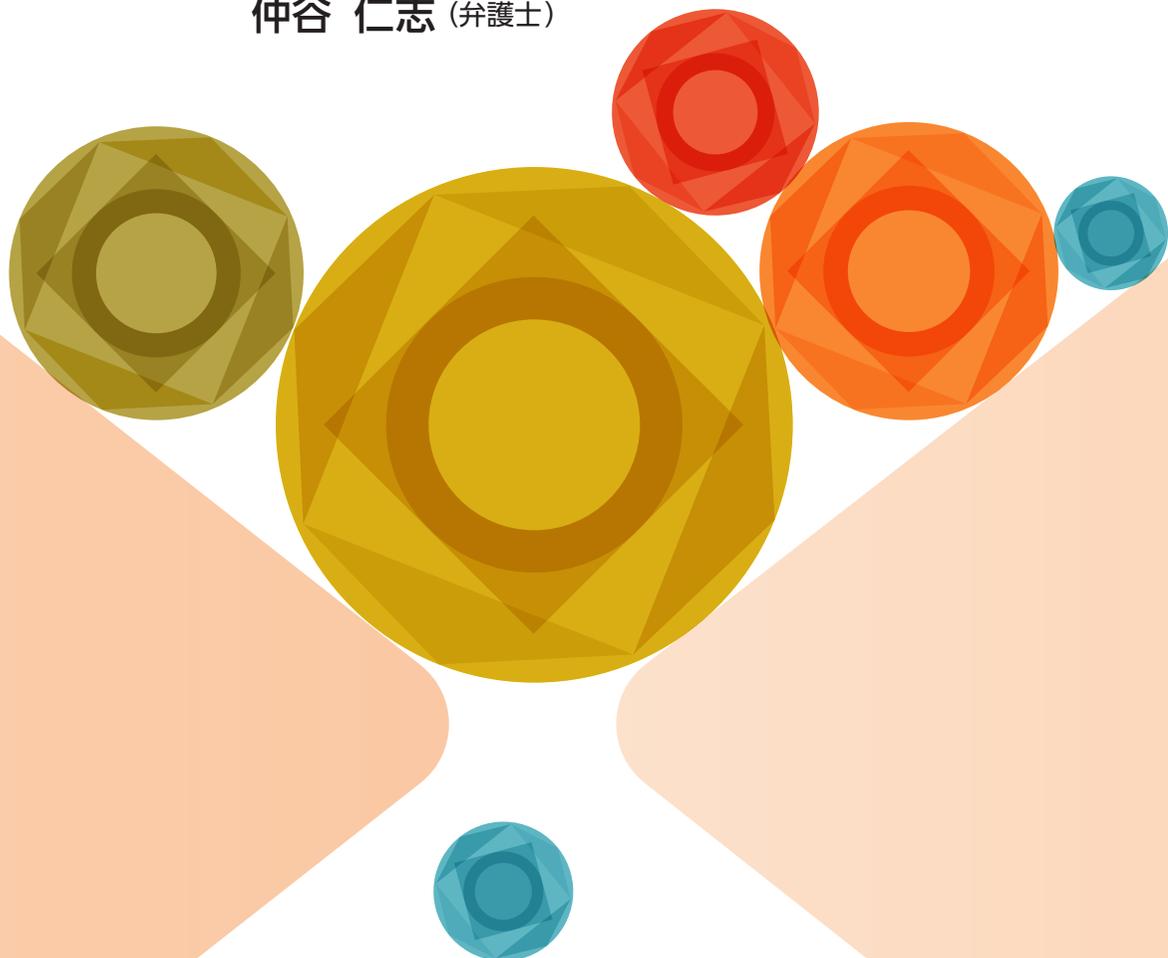
死後事務委任契約 相談対応マニュアル

— 契約の提案から締結・履行、事務の終了まで —

編集代表 尾島 史賢 (弁護士・関西大学大学院法務研究科教授)

編集委員 溝上 絢子 (弁護士)

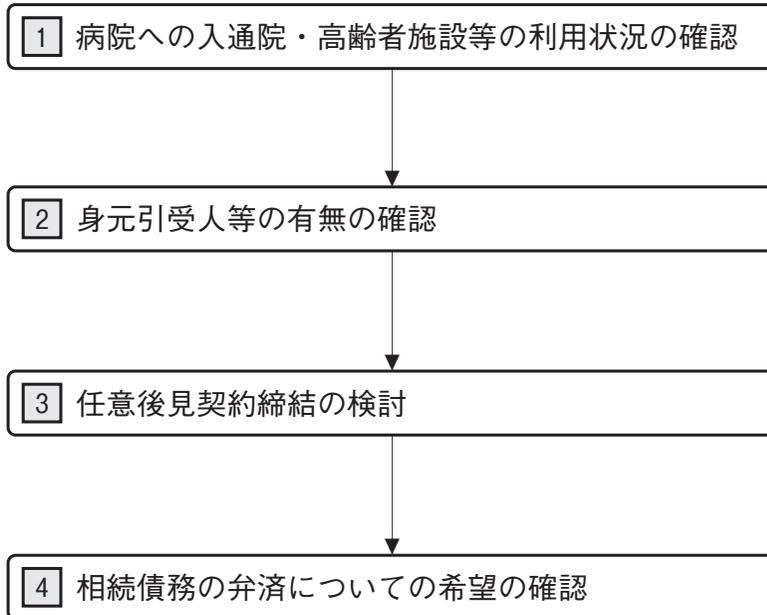
仲谷 仁志 (弁護士)



新日本法規

第2 病院・高齢者施設に関する事務処理

<フローチャート～病院・高齢者施設に関する事務処理>



の支払・精算等)は、本来は、身元引受人等に求められている事務であるともいえます。もっとも、身元引受人等が存在している場合であっても、身元引受人等が高齢であるなどの理由で機動的に対応することがかなわない場合等、身元引受人等がその全てに対応することが難しい状況も考えられ、そうした場合には、死後事務委任契約において、身元引受人等の補助業務を委任事務とすることが考えられます。

(4) 身元引受人等が存在しない場合の死後事務委任契約 ■■■■■

相談者が病院への入院や高齢者施設等への入居はしておらず、身元引受人等が存在しない場合に、自宅等から救急搬送後入院となり、そのまま死亡するというケースも想定されるため、死後事務委任契約において、病院に対する医療費の支払・精算についての定めを置いておきたいとの希望があることも考えられます。

ケーススタディ

【ケース1】

Q 近親者がおらず、身元引受人等となる者がいない場合、病院への入院・高齢者施設等への入居はできないのでしょうか。

A 1 サービス提供の拒否

病院や介護保険施設に関する法令上は、身元引受人等を求める規定はなく、正当な理由なくサービスの提供を拒否することはできないこととされています。すなわち、病院への入院・高齢者施設等への入居を希望する者に身元引受人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しないとされています。

2 入院費や施設利用料等の支払の担保

入院費や施設利用料等の支払に関して、入院・入居時に預託金を支払う、クレジットカードによる支払の選択をする、日常生活自立支援事業の日常的な金銭管理サービスを利用するなどの方法により、支払の問題については解決できることがあります。

また、社会福祉協議会による日常生活自立支援事業の利用により、福祉サービス等の利用援助やそれに伴う日常的な金銭管理の実施を受けることも可能であるため(ただし、日常生活自立支援事業は、身元引受人等の立場での契約はできません。)、身元引受人等がいない場合でも、例外的に病院への入院・高齢者施設等

への入居が認められる余地はあります。そのためには、地域包括支援センターや民生委員等が相談者本人と継続的に関わり、身元引受人等がいなくとも身元引受人等に求められる事項に対応できるための方策を協議していく必要があると思われれます。

【ケース2】

Q 民間の身元保証等高齢者サポートサービスの利用を検討しています。事業者を選ぶに当たってはどのような点に気を付けるべきでしょうか。

A 1 身元保証等高齢者サポートサービス提供事業者
一人暮らしで頼れる親族がない高齢者を対象とした身元保証等高齢者サポートサービスを有償で提供する事業者が増えています。

身元保証サービスのほか、日常生活支援サービスや死後事務サービス等も提供している事業者が多いようです。

2 事業者の選択

もっとも、これらのサービスを提供している事業者が、将来も存続しており、必要となるときに頼りになるという保証はありませんので、身元保証等高齢者サポートサービスを利用する際の事業者の選択は慎重に行うべきでしょう。

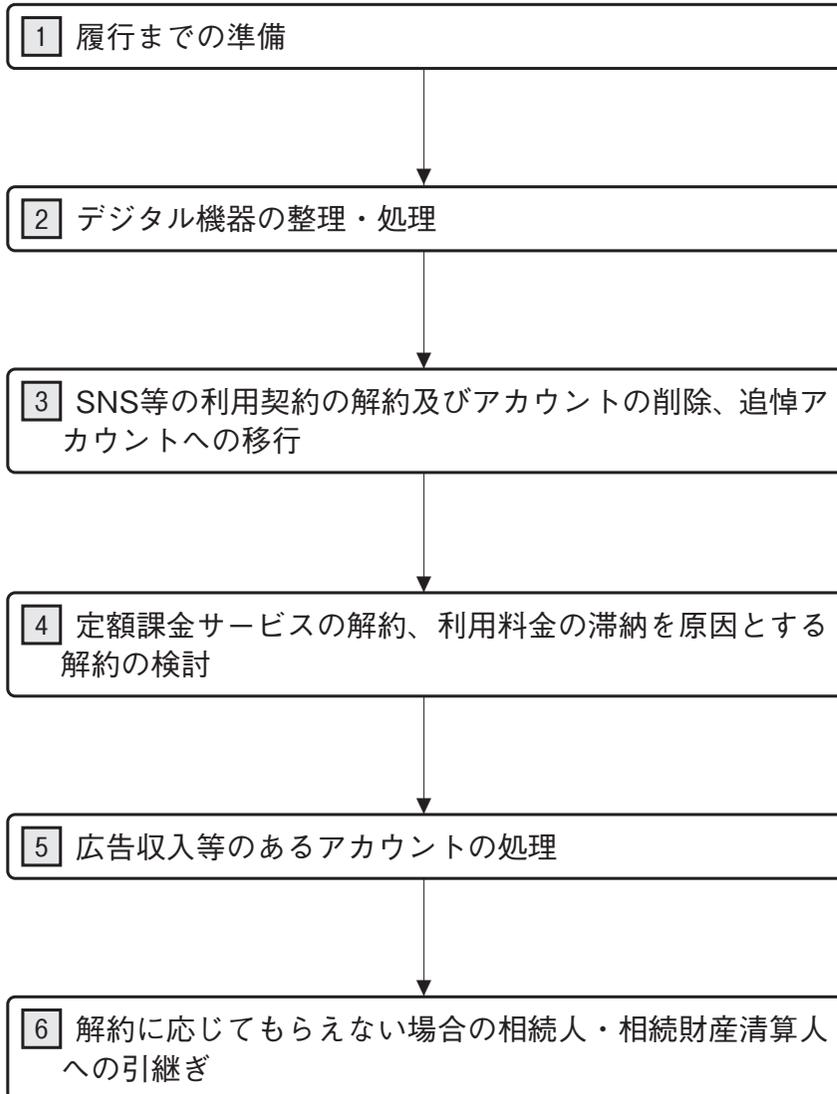
具体的には、①相談者が必要とするサービス内容は何なのか、②相談者に必要なサービスの提供は受けられるのか、③サービスの利用に必要な利用料金は妥当なものかといった項目をチェックし、相談者のニーズに合った事業者であるのか慎重に確かめましょう。必要に応じ、地域包括支援センターや消費生活センター等へ相談することも有用です。

3 身元保証等高齢者サポート事業の実態調査

高齢単身世帯や高齢夫婦のみ世帯の増加に伴い、親族による支援を受けることが困難な高齢者を対象に、病院への入院時や高齢者施設等への入居時の身元保証、日常生活支援、死亡後の対応等のサービスを行う「身元保証等高齢者サポート事業」が出てきており、今後需要がさらに高まる見込みがある一方で、事業者の経営破綻に伴うトラブルも発生しており、利用者が安心できるサービス・事業者の確保が課題となっています。総務省は、消費者保護の推進とともに、事業の健全な発展のために必要な行政上の措置の検討に資するため、身元保証等高齢者サポート事業の実態について、行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査

第6 デジタル遺品に関する準備及び履行

<フローチャート～デジタル遺品に関する準備及び履行>



(4) 利用料金の有無・滞納による契約解除の可能性の確認 ■■■■■

インターネット上のサービスについては、有料のものと無料のものがあります。

相談者（委任者）がデジタル遺品としての対応を希望するサービスの利用料金の有無を確認しておきましょう。

無料のサービスについては、利用規約等において長期間利用がない場合にアカウントの利用を停止するとの定めがない場合には、クレジットカードや口座振替による支払がないため、受任者が無料のサービスを利用していることに気付かないことが多いと思われます。この場合には、相談者（委任者）の死亡後もアカウントが残り続けるリスクがあります。そこで、相談者（委任者）が受任者に対し、無料のサービスを利用している旨を告げた上で、ログインID及びパスワード等のアクセス情報を伝え、委任事務としてアカウントの解約手続を依頼することが有意義です。

有料のサービスについても、相談者（委任者）が受任者に対し、委任事務としてアカウントの解約手続を依頼することがあり得ます。一方で、利用規約等で任意の代理人に解約の権限がないとされたり、ログインID及びパスワード等のアクセス情報を取得するなどしても二段階認証等により解約手続ができなかったりする場合があります。

相談者（委任者）がインターネット上のサービスについて解約手続を委任事務とすることを希望したとしても、前記のように解約手続が困難な場合には、利用料金を滞納することでサービス提供事業者からの解約の申入れを待つという方法もあり得ます。この場合には、解約手続が完了するまで利用料金を負担せざるを得ないこと等を相談者（委任者）に説明しておくとい良いでしょう。受任者としては、利用規約等において、利用料金を滞納したときにアカウントが解約される旨が定められているか確認しておきましょう。

なお、利用料金が発生し続ける危険性がある場合には、受任者は、相続人に対し、同様の説明をした上で、相続人により解約手続を行ってもらえる可能性があることを説明しておくことが好ましいでしょう。

(5) 解約手続に応じてもらえない場合の説明 ■■■■■

インターネット上のアカウントやデジタルデータについては、利用規約等に従った削除専用のフォームでの申入れや、ログインID及びパスワード等のアクセス情報を聴き取った上で相談者（委任者）の死亡後にログインID及びパスワードを利用してアカウントやデジタルデータの削除を行うことができる場合があります。

【参考書式22】 デジタル遺品に関する条項例

① 【SNS等の利用契約の解約及びアカウントの削除】

第〇条 甲は、乙に対し、本日、以下に定める本件委任事務を乙に委任し、乙はこれを引き受けるものとする。

- ① 〔省略〕
- ② 甲が指定するSNSをはじめとするインターネット上で提供されているサービス（以下「SNS等」という。）の利用契約の解約及びアカウントの削除
- ③ デジタルデータの削除
- ④ 追悼アカウントの設定及び削除
- ⑤ 広告収入等のあるアカウントの削除及び報酬の受領
- ⑥ 〔省略〕

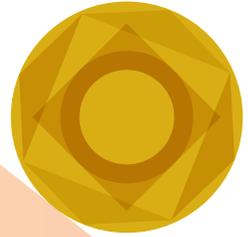
第〇条 甲は、乙に対し、SNS等の利用契約の解約及びアカウントの削除に関する手続を委任する。

- 2 甲は、乙に対し、前項のSNS等のサービス及びアカウントを特定するに足りる情報、SNS等のログインID及びパスワードその他のログインに必要な情報を別紙書面で提示ないし提供することとし、これらの情報に変更があったときは、速やかに変更後の情報を提示ないし提供するものとする。
- 3 前項の情報の提示ないし提供を受けたにもかかわらず、乙においてSNS等の利用契約の解除及びアカウントの削除ができない場合、甲は、乙がこれにより生じた損害を賠償する責任を一切負わないことをあらかじめ承諾するものとする。ただし、解約及び削除の手続の対象となるSNS等が課金を伴う場合、甲は乙が利用料金の滞納を原因とする解除の方法によって契約を終了させる可能性があることをあらかじめ承諾するものとする。

② 【デジタルデータの削除】

第〇条 甲は、乙に対し、甲が指定するデジタルデータの削除に関する手続を委任する。

- 2 甲は、乙に対し、前項のうちインターネット上に保存されているデジタルデータについて、サービス名及びアカウントを特定するに足りる情報、ログインID及びパスワードその他のログイン・削除の各手続に必要な情報を別紙書面で提示ないし提供することとし、これらの情報に変更があったときは、速やかに変更後の情報を提示ないし提供するものとする。
- 3 甲は、乙に対し、有体物に保存されているデジタルデータについて、対象機器及び対象機器の所在地等を特定するに足りる情報、ログインID及びパスワードその他のログイン・削除の各手続に必要な情報を別紙書面で提示ないし提供することとし、こ



新日本法規